

Neuwagen

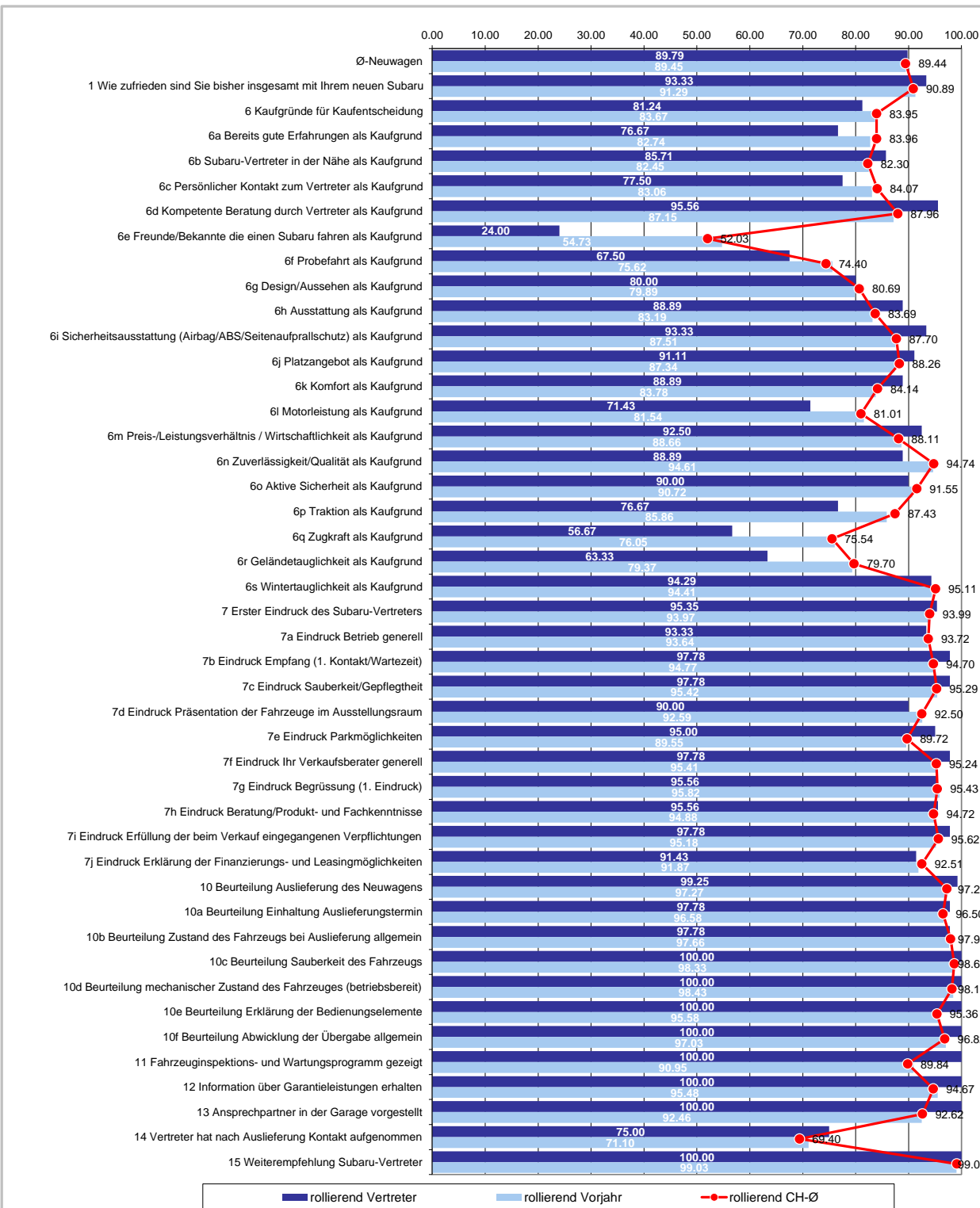
Periode IV. Qu. Jahr 2015	Vertreter 11826 Scacchi Mario (KD)
--	--

Neuwagen CSI	01. Jan - 31. Mär 2015 I. Qu.	01. Apr - 30. Jun 2015 II. Qu.	01. Jul - 30. Sep 2015 III. Qu.	01. Okt - 31. Dez 2015 IV. Qu.	Total rollierend	Total rollierend CH-Ø	Vergleich CH-Ø - Total rollierend
Anzahl verschickte Neuwagen Fragebögen	5	4	1	8	18	4'991	
Anzahl retournierte Neuwagen Fragebögen	5	2	1	1	9	2'356	
Rücklaufquote Neuwagen Fragebögen	100.00	50.00	100.00	12.50	50.00	47.20	
Ø-Neuwagen	90.54	83.16	98.13	92.20	89.79	89.44	0.36
1 Wie zufrieden sind Sie bisher insgesamt mit Ihrem neuen Subaru	96.00	90.00	80.00	100.00	93.33	90.89	2.45 ↗
6 Kaufgründe für Kaufentscheidung	82.75	70.59	96.67	84.21	81.24	83.95	-2.71 ↘
6a Bereits gute Erfahrungen als Kaufgrund	90.00	0.00	0.00	100.00	76.67	83.96	-7.29 ↘
6b Subaru-Vertreter in der Nähe als Kaufgrund	90.00	80.00	0.00	80.00	85.71	82.30	3.42 ↗
6c Persönlicher Kontakt zum Vertreter als Kaufgrund	84.00	50.00	0.00	100.00	77.50	84.07	-6.57 ↘
6d Kompetente Beratung durch Vertreter als Kaufgrund	92.00	100.00	100.00	100.00	95.56	87.96	7.60 ↗
6e Freunde/Bekannte die einen Subaru fahren als Kaufgrund	33.33	0.00	0.00	20.00	24.00	52.03	-28.03 ↘
6f Probefahrt als Kaufgrund	72.00	80.00	0.00	20.00	67.50	74.40	-6.90 ↘
6g Design/Aussehen als Kaufgrund	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.69	-0.69 ↘
6h Ausstattung als Kaufgrund	92.00	90.00	80.00	80.00	88.89	83.69	5.20 ↗
6i Sicherheitsausstattung (Airbag/ABS/Seitenaufprallschutz) als Kaufgrund	96.00	80.00	100.00	100.00	93.33	87.70	5.63 ↗
6j Platzangebot als Kaufgrund	96.00	70.00	100.00	100.00	91.11	88.26	2.86 ↗
6k Komfort als Kaufgrund	92.00	70.00	100.00	100.00	88.89	84.14	4.75 ↗
6l Motorleistung als Kaufgrund	66.67	60.00	100.00	80.00	71.43	81.01	-9.58 ↘
6m Preis-/Leistungsverhältnis / Wirtschaftlichkeit als Kaufgrund	85.00	100.00	100.00	100.00	92.50	88.11	4.39 ↗
6n Zuverlässigkeit/Qualität als Kaufgrund	92.00	70.00	100.00	100.00	88.89	94.74	-5.85 ↘
6o Aktive Sicherheit als Kaufgrund	90.00	80.00	100.00	100.00	90.00	91.55	-1.55 ↘
6p Traktion als Kaufgrund	86.67	50.00	0.00	100.00	76.67	87.43	-10.76 ↘
6q Zugkraft als Kaufgrund	53.33	60.00	0.00	60.00	56.67	75.54	-18.87 ↘
6r Geländetauglichkeit als Kaufgrund	46.67	60.00	100.00	80.00	63.33	79.70	-16.37 ↘
6s Wintertauglichkeit als Kaufgrund	90.00	100.00	100.00	100.00	94.29	95.11	-0.82 ↘
7 Erster Eindruck des Subaru-Vertreters	95.51	91.58	100.00	98.00	95.35	93.99	1.36 ↗
7a Eindruck Betrieb generell	96.00	80.00	100.00	100.00	93.33	93.72	-0.39 ↘
7b Eindruck Empfang (1. Kontakt/Wartezeit)	96.00	100.00	100.00	100.00	97.78	94.70	3.08 ↗
7c Eindruck Sauberkeit/Gepflegtheit	96.00	100.00	100.00	100.00	97.78	95.29	2.49 ↗
7d Eindruck Präsentation der Fahrzeuge im Ausstellungsraum	92.00	80.00	0.00	100.00	90.00	92.50	-2.50 ↘
7e Eindruck Parkmöglichkeiten	96.00	90.00	0.00	100.00	95.00	89.72	5.28 ↗
7f Eindruck Ihr Verkaufsberater generell	96.00	100.00	100.00	100.00	97.78	95.24	2.54 ↗
7g Eindruck Begrüssung (1. Eindruck)	96.00	90.00	100.00	100.00	95.56	95.43	0.13 ↗
7h Eindruck Beratung/Produkt- und Fachkenntnisse	96.00	90.00	100.00	100.00	95.56	94.72	0.83 ↗
7i Eindruck Erfüllung der beim Verkauf eingegangenen Verpflichtungen	96.00	100.00	100.00	100.00	97.78	95.62	2.15 ↗
7j Eindruck Erklärung der Finanzierungs- und Leasingmöglichkeiten	95.00	80.00	100.00	80.00	91.43	92.51	-1.08 ↘
10 Beurteilung Auslieferung des Neuwagens	98.62	100.00	100.00	100.00	99.25	97.24	2.01 ↗
10a Beurteilung Einhaltung Auslieferungstermin	96.00	100.00	100.00	100.00	97.78	96.50	1.28 ↗
10b Beurteilung Zustand des Fahrzeuges bei Auslieferung allgemein	96.00	100.00	100.00	100.00	97.78	97.93	-0.15 ↘
10c Beurteilung Sauberkeit des Fahrzeuges	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.64	1.36 ↗
10d Beurteilung mechanischer Zustand des Fahrzeuges (betriebsbereit)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.19	1.81 ↗
10e Beurteilung Erklärung der Bedienungselemente	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.36	4.64 ↗
10f Beurteilung Abwicklung der Übergabe allgemein	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.82	3.18 ↗
11 Fahrzeuginspektions- und Wartungsprogramm gezeigt	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	89.84	10.16 ↗
12 Information über Garantieleistungen erhalten	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	94.67	5.33 ↗
13 Ansprechpartner in der Garage vorgestellt	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	92.62	7.38 ↗
14 Vertreter hat nach Auslieferung Kontakt aufgenommen	80.00	0.00	100.00	100.00	75.00	69.40	5.60 ↗
15 Weiterempfehlung Subaru-Vertreter	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.09	0.91 ↗

Neuwagen

Periode IV. Qu. Jahr 2015	Vertreter 11826 Scacchi Mario (KD)
--	--

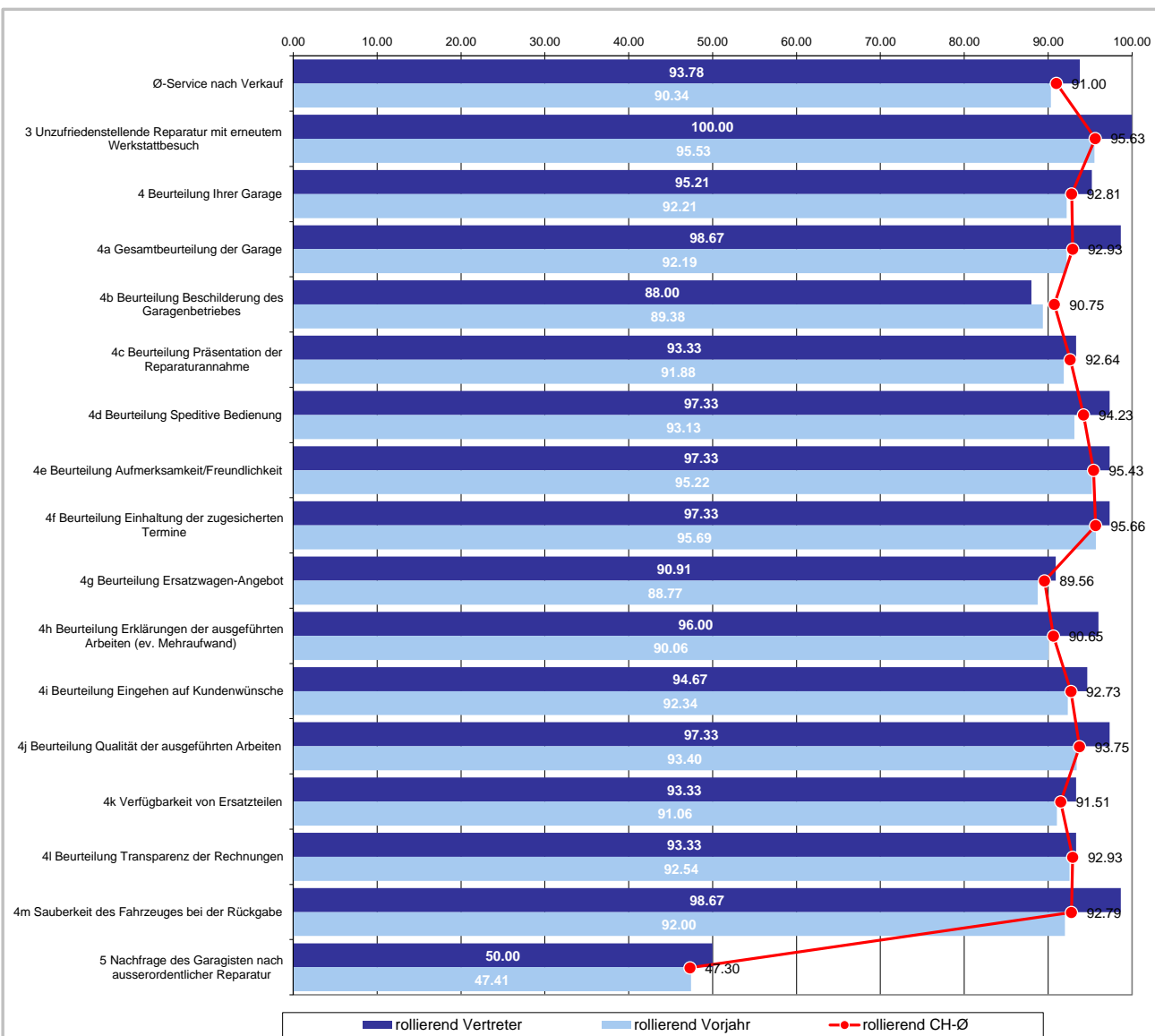
Neuwagen CSI	01. Jan - 31. Mär 2015 I. Qu.	01. Apr - 30. Jun 2015 II. Qu.	01. Jul - 30. Sep 2015 III. Qu.	01. Okt - 31. Dez 2015 IV. Qu.	Total rollierend	Total rollierend CH-Ø	Vergleich CH-Ø - Total rollierend
Anzahl verschickte Neuwagen Fragebögen	5	4	1	8	18	4'991	
Anzahl retournierte Neuwagen Fragebögen	5	2	1	1	9	2'356	
Rücklaufquote Neuwagen Fragebögen	100.00	50.00	100.00	12.50	50.00	47.20	
Ø-Neuwagen	90.54	83.16	98.13	92.20	89.79	89.44	0.36



Service nach Verkauf

Periode IV. Qu. Jahr 2015	Vertreter 11826 Scacchi Mario (KD)
--	--

Service CSI	01. Jan - 31. Mär 2015 I. Qu.	01. Apr - 30. Jun 2015 II. Qu.	01. Jul - 30. Sep 2015 III. Qu.	01. Okt - 31. Dez 2015 IV. Qu.	Total rollierend	Total rollierend CH-Ø	Vergleich CH-Ø - Total rollierend
Anzahl verschickte Service Fragebögen	9	8	7	3	27	5'359	
Anzahl retournierte Service Fragebögen	6	2	5	2	15	1'747	
Rücklaufquote Service Fragebögen	66.67	25.00	71.43	66.67	55.56	32.60	
Ø-Service nach Verkauf	90.82	94.00	95.00	100.00	93.78	91.00	2.78 ↗
3 Unzufriedenstellende Reparatur mit erneutem Werkstattbesuch	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.63	4.37 ↗
4 Beurteilung Ihrer Garage	93.68	96.92	94.52	100.00	95.21	92.81	2.40 ↗
4a Gesamtbeurteilung der Garage	96.67	100.00	100.00	100.00	98.67	92.93	5.73 ↗
4b Beurteilung Beschilderung des Garagenbetriebes	86.67	80.00	88.00	100.00	88.00	90.75	-2.75 ↘
4c Beurteilung Präsentation der Reparaturannahme	86.67	100.00	96.00	100.00	93.33	92.64	0.69 ↗
4d Beurteilung Speditive Bedienung	96.67	100.00	96.00	100.00	97.33	94.23	3.10 ↗
4e Beurteilung Aufmerksamkeit/Freundlichkeit	96.67	100.00	96.00	100.00	97.33	95.43	1.90 ↗
4f Beurteilung Einhaltung der zugesicherten Termine	96.67	100.00	96.00	100.00	97.33	95.66	1.67 ↗
4g Beurteilung Ersatzwagen-Angebot	96.00	80.00	86.67	100.00	90.91	89.56	1.34 ↗
4h Beurteilung Erklärungen der ausgeführten Arbeiten (ev. Mehraufwand)	93.33	100.00	96.00	100.00	96.00	90.65	5.35 ↗
4i Beurteilung Eingehen auf Kundenwünsche	90.00	100.00	96.00	100.00	94.67	92.73	1.94 ↗
4j Beurteilung Qualität der ausgeführten Arbeiten	96.67	100.00	96.00	100.00	97.33	93.75	3.58 ↗
4k Verfügbarkeit von Ersatzteilen	96.00	100.00	85.00	100.00	93.33	91.51	1.83 ↗
4l Beurteilung Transparenz der Rechnungen	90.00	100.00	92.00	100.00	93.33	92.93	0.40 ↗
4m Sauberkeit des Fahrzeuges bei der Rückgabe	96.67	100.00	100.00	100.00	98.67	92.79	5.88 ↗
5 Nachfrage des Garagisten nach ausserordentlicher Reparatur	0.00	50.00	100.00	100.00	50.00	47.30	2.70 ↗



Zufriedenheit

Periode IV. Qu. Jahr 2015	Vertreter 11826 Scacchi Mario (KD)
--	--

Zufriedenheit CSI	01. Jan - 31. Mär 2015 I. Qu.	01. Apr - 30. Jun 2015 II. Qu.	01. Jul - 30. Sep 2015 III. Qu.	01. Okt - 31. Dez 2015 IV. Qu.	Total rollierend	Total rollierend CH-Ø	Vergleich CH-Ø - Total rollierend
Anzahl verschickte Zufriedenheit Fragebögen	6	5	7	5	23	4'149	
Anzahl retournierte Zufriedenheit Fragebögen	1	3	3	0	7	814	
Rücklaufquote Zufriedenheit Fragebögen	16.67	60.00	42.86	0.00	30.43	19.62	
Ø-Zufriedenheit	90.00	90.00	100.00	0.00	94.29	89.91	4.38 ↗
1a Fahrzeug	80.00	86.67	100.00	0.00	91.43	87.89	3.54 ↗
1b Vertreter	100.00	93.33	100.00	0.00	97.14	91.95	5.19 ↗

